

**PELAYANAN PEMBERIAN KARTU TANDA PENCARI KERJA (AK-1)
DI KANTOR DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA, DAN TRANSMIGRASI
(DINSOSNAKERTRANS) KABUPATEN MADIUN**

Angga Riskhi Rumantiya Kusuma, Mochamad Makmur, Stefanus Pani Rengu
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: jolowok03@gmail.com

Abstract: *The Service of Giving Job Seekers Card (AK-1) in The Office of Social Affairs, Labour and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun. The main problem is the subject of this thesis is the issue of transparency of public service that should be met government officials related to decision No. MENPAN. KEP/26/M.PAN/2/2004 on Technical Guidelines for Implementation of Transparency and Accountability in Public Service. It is against the backdrop that public service is an obligation that needs to be prioritized. It is against the backdrop that public service is an obligation that needs to be prioritized. The results obtained during the study, suggesting that the indicators on the principle of transparency in the public service in the Office of Social Affairs, Manpower and Transmigration (Dinsosnakertrans) Madiun County, particularly on the aspects of service delivery manufacture Job Seeker Card (AK-1) are met. Internal factors which promote transparency of service provision Identity Card Job Seekers (AK-1) is the infrastructure and personnel skills. While the factors that impede personnel is limited, the feasibility of the room, and the availability of some facilities and infrastructure, such as signposts, photocopiers, and the official website has not been managed with optimal service.*

Keywords: *the service of giving job seekers Card (AK-1)*

Abstrak: *Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Masalah utama yang menjadi pokok bahasan dalam skripsi ini adalah masalah transparansi pelayanan publik yang seharusnya dipenuhi aparat pemerintah terkait keputusan MENPAN No. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini dilatarbelakangi bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang perlu diutamakan. Hasil yang didapat selama penelitian, menunjukkan bahwa indikator-indikator pada prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun, khususnya pada aspek-aspek pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) sudah terpenuhi. Faktor internal yang mendukung transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah sarana dan prasarana serta kecakapan personalia. Sedangkan faktor yang menghambat adalah keterbatasan personal, kelayakan ruangan, dan ketersediaan beberapa sarana dan prasarana, seperti papan penunjuk arah, mesin fotocopy, dan website resmi dinas belum dikelola dengan optimal.*

Kata kunci: pelayanan pemberian kartu tanda pencari kerja (AK-1)

Pendahuluan

Pelayanan publik yang terjadi selama ini secara empiris masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Itulah pelayanan publik yang terjadi pada negara-negara berkembang khususnya Indonesia, sehingga pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan

biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Namun, realitas menunjukkan bahwa perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang ke arah pelayanan yang baik dan berkualitas.

Menurut Ryaas Rasyid (2000, h.11-12), pemerintah pada hakikatnya memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Untuk itu, birokrasi pemerintah setidaknya harus memenuhi tugas-tugas pokok sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan umum (*public service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan, perijinan, pembuatan dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan penyediaan jaminan keamanan bagi penduduk.
2. Melakukan pemberdayaan (*empowerment*) terhadap masyarakat untuk mencapai kemajuan dalam kehidupan yang lebih baik, seperti melakukan pembimbingan, pendampingan, konsultasi, menyediakan modal dan fasilitas usaha, serta melaksanakan pendidikan.
3. Menyelenggarakan pembangunan (*development*) di tengah masyarakat seperti membangun infrastruktur perhubungan, telekomunikasi, perdagangan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil pengamatan serta hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengajukan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan proses pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsos-nakertrans) Kabupaten Madiun sebagai berikut:

1. Pelayanan masih dirasakan lambat dan melelahkan dimana loket pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) (terdiri dari 7 loket namun hanya 4 loket yang berkerja dan 1 mesin printer), legalisir (1 loket), dan mesin fotocopi (2 mesin) yang disediakan minim serta biaya fotocopi yang sangat mahal (500/lembar).
2. Masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor dinas yang lokasinya pada daerah Kabupaten Madiun, memicu masyarakat enggan pergi ke dinas terkait, karena di samping ongkos yang sangat mahal dan ketidaktahuan masyarakat tentang lokasi dinas terkait sehingga kejelasan tentang kebijakan tersebut belum tersampaikan.
3. Untuk mengatasi masalah masyarakat yang ingin membuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang berlokasi jauh, dinas terkait mengadakan program pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) keliling, namun lagi-lagi tersendat karena minimnya alat transportasi dan dana operasional dan aparatur yang melayani pelayanan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) masih

minim karena kurang menguasai sistem komputerisasi.

4. Ruang tunggu yang tidak seimbang dengan kapasitas pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), sehingga pelayanan kurang nyaman.

Hal ini mengingat adanya kebijaksanaan yang dianut UU No. 32 Th. 2004 adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dibagi berdasarkan kriteria eksternalitas (transparansi), akuntabilitas, dan efisiensi (profesionalitas) dengan memperhatikan keserasian hubungan antarsusunan pemerintahan, yang merupakan pelaksanaan hubungan kewenangan antara pemerintah dan Pemerintah Daerah propinsi, kabupaten, dan kota atau antar pemerintahan daerah yang saling terkait, tergantung, dan sinergis sebagai suatu sistem pemerintahan.

Tinjauan Pustaka

1. Good Governance

Pengertian *good governance* menurut Mardiasmo (2002, h.18) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Lebih lanjut menurut Bank Dunia yang dikutip Wahab (2002, h.34) menyebut *good governance* yaitu suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun *administrative*, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas kewirausahaan. Selain itu Bank Indonesia (Effendi, 1996, h.47) juga mensinonimkan *good governance* sebagai suatu hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa uraian teori di atas, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah pengelolaan tata pemerintahan yang baik, meliputi tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (visi), bersifat terbuka (transparansi), cepat tanggap, akuntabel (akuntabilitas), berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, terdesentralisasi, demokratis dan berorientasi pada konsensus, mendorong kepada peningkatan partisipasi masyarakat, mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat, menjunjung supremasi hukum, memiliki komitmen kepada pengurangan kesenjangan, memiliki komitmen kepada pasar, dan memiliki ko-

mitmen pada lingkungan hidup. Keberhasilan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh keterlibatan dan sinergi tiga aktor utama dari *Good governance* ini yakni aparatur pemerintah, masyarakat atau publik, dan keterlibatan pihak swasta.

2. Pelayanan Publik

Menurut Winarsih dan Ratminto (2006, h.4-5), pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perijinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat.

Menurut Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Ridwan dan Sudrajat, 2009, h.19) adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri PAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur pelayanan
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
4. Rincian biaya pelayanan
5. Waktu penyelesaian pelayanan
6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
7. Lokasi pelayanan
8. Janji pelayanan
9. Standar pelayanan publik
10. Informasi pelayanan

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Seperti pendapat dari Denzin dan Lincoln (dalam Lexy J. Moleong, 2010, h.5) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian atas dasar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan menggunakan berbagai metode yang ada.

Yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian adalah:

1. **Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.** Analisis yang dilakukan difokuskan pada konsep 5W + 1H (*Who, What, Where, When, Why, dan How?*) hal-hal yang dianalisis yaitu pada kesesuaian aspek-aspek pelaksanaan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun.

Ketentuan hukum dan perundang-undangan bidang penyelenggaraan pelayanan publik yang berlaku, yaitu Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan Ketetapan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Aspek aspek pelaksanaan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang dianalisis meliputi:

- a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Prosedur pelayanan
- c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
- d. Rincian biaya pelayanan
- e. Waktu penyelesaian pelayanan
- f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab
- g. Lokasi pelayanan
- h. Janji pelayanan
- i. Standar pelayanan publik
- j. Informasi pelayanan

2. Faktor-Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun meliputi:

- a. Faktor internal
- b. Faktor eksternal

Pembahasan

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun sudah memenuhi aspek-aspek pelaksanaan pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sesuai Undang-undang No. 25 Tahun 2009 dan Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Aspek-aspek tersebut meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Berkaitan dengan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah menyiapkan petugas-petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing, baik berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

sudah memadai. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pendidikan masing-masing karyawan yang mendukung pencapaian kinerja pelayanan yang prima.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Berkaitan dengan prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1), Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun sudah menyiapkan sarana dan prasarana penunjang, seperti mesin pencetak nomor antrian, loket dan ruang pelayanan, serta loket legalisir kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain: pengaturan ruang tunggu dengan ruang komputer untuk mengakses bursa kerja tidak terpisah, sehingga terkesan tidak teratur, tidak tersedia mesin *fotocopy* yang dapat dimanfaatkan masyarakat pembuat kartu AK-1, dan tidak tersedia *website* khusus Kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun.

4. Rincian biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun adalah gratis.

5. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) juga ditentukan dari kecekatan petugas pelayanan. Kecekatan petugas pelayanan permintaan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun ditunjukkan pada saat petugas memberikan penjelasan baik yang berupa aturan, persyaratan, dan adanya kemauan petugas untuk memberikan bantuan pada pencari kartu AK-1 dengan segera.

6. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama dimeja/tempat kerja petugas. Pejabat atau petugas tersebut harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat berwenang

7. Lokasi pelayanan

Masyarakat Kabupaten Madiun yang akan membuat kartu (AK-1) masih mengeluhkan jarak kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun dengan lokasi tempat tinggal masyarakat

8. Janji pelayanan

Pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga harus memperhatikan aspek ketepatan. Ketepatan pelayanan di Dinsosnakertrans dilakukan dengan berusaha melaksanakan pelayanan yang tepat sesuai dengan aturan. Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) yang dibuat petugas hasilnya sudah sesuai informasi yang disampaikan masyarakat pembuat Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1). Jika ada kesalahan dalam penulisan nama, biasanya disebabkan karena masyarakat pembuat kartu AK-1 salah menuliskan nama pada formulir yang disediakan.

9. Standar pelayanan publik

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun telah ditentukan berdasarkan standar pelayanan.

10. Informasi pelayanan

Pemenuhan prosedur pelayanan pembuatan kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) pada Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun juga didukung dengan adanya papan pengumuman tentang prosedur pelayanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dalam Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)

a) Faktor Pendukung

- (1) Sarana dan prasarana seperti mesin pencetak nomor antrian, loket dan ruang pelayanan, serta loket legalisir kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1)
- (2) kecakapan personalia

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan sudah memadai

b) Faktor Penghambat

- (1) keterbatasan personil
tidak adanya petugas khusus yang mengoperasikan mesin fotocopy menyebabkan masyarakat harus keluar dari kantor dinas jika ada keperluan fotocopy data-data yang diperlukan
- (2) kelayakan ruangan,
Lay out ruangan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun terlalu sempit, sehingga hanya dapat melayani per satu orang saja
- (3) papan petunjuk arah
Di dalam lingkungan Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Madiun belum tersedia papan penunjuk arah tempat atau ruangan pembuatan kartu AK-1

Kesimpulan

1. Pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun dapat diketahui dari indikator-indikator prosedur pelayanan permintaan kartu AK-1, waktu penyelesaian permintaan kartu AK-1, biaya pelayanan permintaan kartu AK-1, produk pelayanan, yaitu kartu AK-1, sarana dan prasarana penunjang pelayanan permintaan kartu AK-1, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan permintaan kartu AK-1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan indikator sudah terpenuhi dengan optimal.
2. Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun. Faktor internal yang mendukung transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah sarana dan prasarana serta kecakapan personalia. Sedangkan faktor yang menghambat adalah keterbatasan personil, kelayakan ruangan, dan ketersediaan beberapa sarana dan prasarana lain, seperti papan penunjuk arah, mesin fotocopy, dan website resmi dinas belum dikelola dengan

optimal. Faktor eksternal yang mendukung transparansi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah penyediaan dana oleh pemerintah daerah melalui APBD Kabupaten Madiun serta kebijakan-kebijakan pemerintah terkait dengan pemenuhan transparansi layanan publik. Sedangkan faktor eksternal yang

menghambat trans-paransi pelayanan pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1) adalah lokasi kantor Dinsosnakertrans Kabupaten Madiun yang jaraknya jauh dari tempat tinggal masyarakat serta kurangnya koordinasi dengan instansi lain terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK-1).

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto. (2003) **Mewujudkan Good Governance** Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Inu Kencana Syafie. (2003) **Ilmu Administrasi Publik**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**.
- Lexy J. Moleong. (2010) **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Meutiah Ganie Rahman. (2000) **Good Governance, Prinsip, Komponen, dan Penerapannya dalam Hak Asasi Manusia** (Penyelenggaraan Negara Yang Baik). Jakarta: Penerbit Komnas HAM.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi.(2006) **Manajemen Pelayanan Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ryaas Rasyid. (2000) **Makna Pemerintahan, Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan**. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Sugiyono. (2010) **Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D**. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, Bambang. (2001) **Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik**. Jurnal Administrasi Negara. Vol. 1. No. 2. Tahun 2001. FIA Universitas Brawijaya.
- Sutopo, H. B. (2002) **Metodologi Penelitian Kualitatif**: Dasar-dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 tentang **Program Pembangunan Nasional (Propenas) 2000-2004** Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang No. 32 Th. 2004 tentang **Pemerintahan Daerah**, Jakarta, Pemerintah Republik Indonesia.